

Revista

HOSPITALIDADE

e-ISSN 2179-9164

V. VIII, número 1 - Junho 2011



RESENHA DE LIVRO: BOEGER, Marcelo Assad. *Hotelaria hospitalar: gestão em Hospitalidade e Humanização*. São Paulo: SENAC, 2009. 148 p.

Realizada por Lilian Almeida Moreira Ribeiro. Docente no curso superior de hotelaria e hotelaria Hospitalar nas Faculdades UNIESP e HOTECH. Aluna do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: licacostabr@uol.com.br.

Marcelo Assad Boeger em seu livro busca por meio da pesquisa acadêmica demonstrar que a hotelaria hospitalar é usada somente como uma técnica de trabalho e não como uma estratégia de posicionamento da marca no mercado. O autor define ainda a hotelaria hospitalar como uma seqüência de transformações na infra-estrutura, pessoas e processos, e que ela não é mais uma opção e sim uma necessidade.

Para embasar sua pesquisa, o autor cita os princípios de Lashey sobre os domínios da hospitalidade: social, privado e comercial, Mauss e seu conceito sobre a dádiva: “dar, receber e retribuir”, e de Lottemberg que diz que a humanização no ambiente hospitalar deve ser tal que a hospitalização não exclua a rotina da vida daquele cliente. Estabelecido o norte, o autor conclui que o hospital apresenta a hospitalidade comercial e social e que podemos constatar diversas situações de dádivas, inclusive a unilateral, quando ele cita a doação de sangue como exemplo. Também propõe uma

discussão que transcende o relacionamento entre pessoas, mais sim, que contemple os processos e meio ambiente hospitalar.

O autor critica a situação atual dos hospitais públicos e privados, no sentido do descaso para com o cliente, ou melhor, a falta de humanização, falta de funcionário, preocupação excessiva com a doença e não com o doente. Também chama a atenção para dois sofismas, o primeiro de que a hotelaria hospitalar é uma atividade supérflua e o segundo é o que os hospitais ainda não se perceberam empresas e não agem como tal, eles agem como instituições meramente filantrópicas.

Com a publicação do conceito de saúde pela Organização Mundial de Saúde em 1946: “A saúde é um estado de completo bem estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença e enfermidade”, Sgreccia define quatro dimensões que caracterizam o bem humano: orgânica, psicológica, socioambientais e espirituais. Paralelo com a saúde: Orgânica – saúde considerada apenas como o bom ou mau funcionamento biológico do doente; Psicológica – o estado de saúde abordado junto ao estado emocional do paciente; Socioambiental – características da infra-estrutura e equipamentos podem influenciar na recuperação do paciente; Espiritual – descreve o conflito existente entre as religiões e a medicina, e em especial sobre o início da medicina de forma benemérita e filantrópica em contraste com o presente uma medicina “comercial”, que descarta a necessidade que o paciente possui de ter uma “crença”.

Expostas as quatro dimensões do bem estar humano, o autor sugere que o futuro da hotelaria hospitalar, bem como a hospitalidade implícita, se dará na segmentação do mercado hospitalar e na valorização de fatores como: alimentos e bebidas e arquitetura.

O afastamento da medicina da sociedade e suas causas têm seu início com o desenvolvimento da indústria farmacêutica e a teoria microbiana – com a concepção de que a doença vem de “fora” do indivíduo, os motivos “internos”, ou seja, emocionais, pouco importa e a partir disso, inicia-se o crescimento das indústrias farmacêuticas que impõe preços e regras de comercialização. A exagerada especialização médica e fragmentação do conhecimento sobre o diagnóstico – uma crítica sobre a diminuição dos chamados clínicos gerais para o aumento dos médicos especialistas, que só enxergam uma parte do ser humano, ou seja, não consegue avaliar o todo.

Na formação acadêmica na área da saúde o autor pontua a falta de disciplinas ligada às ciências sociais, bem como a falta de contato com o paciente durante o curso, pois,

ocorre somente em um breve período de residência, que normalmente acontece em locais não adequados, segundo ele, conforme a hotelaria hospitalar, ele alerta também sobre atualmente os atendimentos passaram das clínicas para grandes hospitais.

Sobre os custos da atual assistência médica o autor compara SUS e a rede privada do Brasil em diversos aspectos como financeiro, qualidade, infra-estrutura e faz uma análise comparativa com outros países e nesse sentido tenta entender porque temos um “sistema ruim” de saúde.

O autor propõe um modelo de gestão que traga em seu DNA o valor do atendimento ao cliente em todos os processos e não que apenas traga manuais de qualidade e processos os quais os colaboradores apenas cumprem. Como exemplo ele cita a gestão de leitos, ou seja, gerenciar as entradas e saídas dos pacientes de maneira mais eficiente, buscando como modelo a gestão das *uh's* nos hotéis.

Demonstrar que a hotelaria não é perfumaria e sim gestão de processos, preocupada com estratégia, padronização e qualidade dos serviços oferecidos, para que um hospital seja associado à saúde e não a doença. Demonstrar a importância de se preocupar com um diferencial competitivo e saber gerenciar e diferenciar custo do produto e de serviços, como exemplo citado quarto limpo é um produto, porém o que é valorizado é a limpeza do quarto (bem feita ou não) que é um serviço. Nesse sentido, é necessário entender a percepção do cliente, pensando que todos, inclusive os médicos, devem ser provedores de hospitalidade.

Exceder as expectativas, pois o que é luxo para uns pode ser comum a outros, responder as reclamações e buscar equalizar as percepções de um plantão para outro.

O livro é muito diferente da proposta anterior do autor, em sua Dissertação de Mestrado defendida em (??), onde apenas considerava a hotelaria “gestora” de alguns departamentos do hospital e nesse momento posiciona a hotelaria como parte real da organização, interagindo com diversos setores e estendendo a hospitalidade para todas as áreas, enfim como uma estratégia de administração.

A identificação da hospitalidade comercial e social no ambiente hospitalar é bastante importante já que, por se tratar de um negócio, muitas vezes é difícil demonstrar que a hospitalidade social está presente, como o próprio autor destaca a dádiva unilateral na doação de sangue.

Neste aspecto é bastante relevante a questão da situação do cliente enquanto internado, pois sua rotina muda e seu estado psicológico também, nesse sentido a proposta da humanização através da hotelaria hospitalar e até mesmo a mudança na forma como o curso de medicina é administrado hoje, podem melhorar essa situação.

Uma exposição de idéia que precisa ser melhor compreendida é a forma como o autor destaca a exagerada especialização medica e fragmentação do conhecimento sobre o diagnostico – uma critica sobre a diminuição dos chamados clínicos gerais para o aumento dos médicos especialistas, que só enxergam uma parte do ser humano, ou seja, não consegue avaliar o todo. Não descarta-se, aqui, que o médico deve avaliar o todo, porém é importante pensar no desenvolvimento dessa atividade e não em regredir pensando que antes era melhor, pois o antes apresentava outras variáveis de mercado e se algo é certo é que essas variáveis cresceram.